

Geschäftsbericht 2017

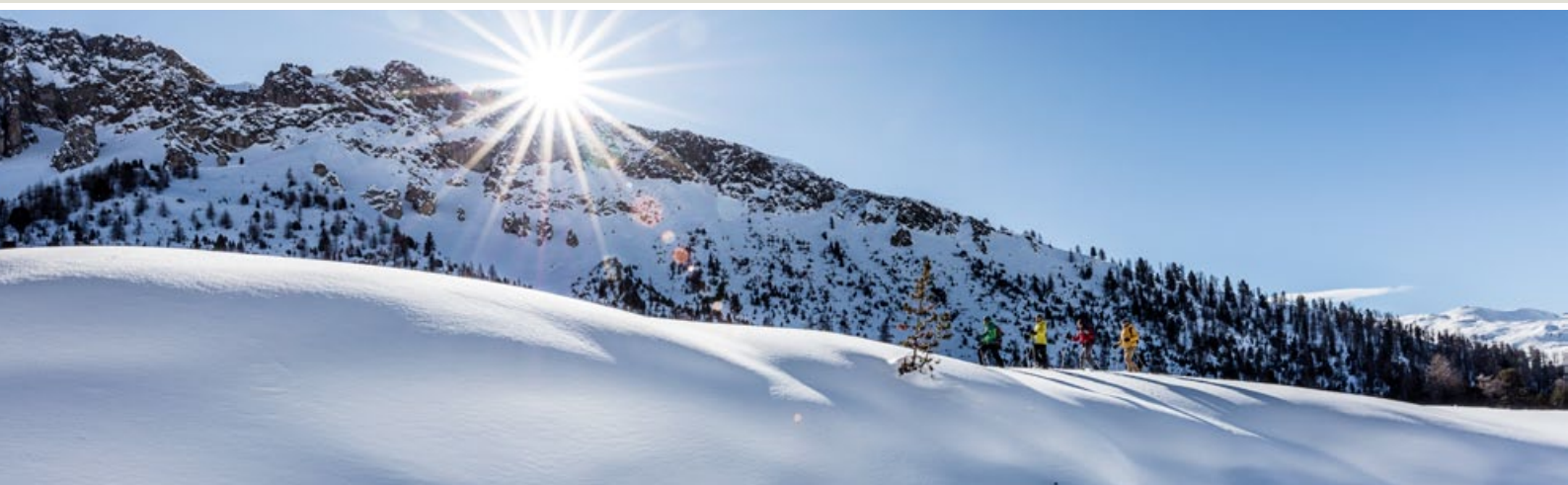
Rapport da gestiun 2017

Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG (TESSVM)
Turissem Engiadina Scuol Samignun Val Müstair SA (TESSVM)



**Scuol Samnaun
Val Müstair**





Schneeschuhwandern in der traumhaften Winterlandschaft im Val Müstair

Inhaltsverzeichnis

Botschaft des Präsidenten / Il pled dal president	3 - 4
Gesamtbilanz der Destinationsmanagement-Organisation (DMO)	5
Angebotsentwicklung, Mandat Bündner Wanderwege	6
Produktmanagement	7 - 8
Marketing und Promotion	9 - 10
Web und Medien	11
Vertrieb und Gäste-Information	12 - 13
Events und wichtige Veranstaltungen	14 - 15
Das Unternehmen und seine Lernenden	16 - 17
Logiernächtestatistik	18 - 19
Bilanz per 31. Dezember 2017	20
Erfolgsrechnung 01.01. – 31.12.2017	21
Finanzbericht	22
Bericht der Revisionsstelle	23

Impressum

Herausgeber

Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG (TESSVM)

Traducziun

Marianna Sempert

Layout / Satz

Luis Deco, Scuol

Fotos

© Dominik Täuber, Scuol (Seiten 4, 10, 14, 17)

© Andrea Badrutt, Chur (Seiten 1-3, 6-9, 11-13, 18-19, 24)

© TESSVM (Seiten 5, 16)

© Mario Curti (Seite 15)

Titelbild

Der Lai Nair im goldenen Glanz des Herbstes

Rückseite

Die Alp da Munt im kleinen aber feinen Skigebiet
Minschuns

Botschaft des Präsidenten



Die erste Doppelstockbergbahn der Welt in Samnaun

Das Potential ist vorhanden – nutzen wir es in der Kommunikation aus!

Geschätzte Aktionäre
Meine Damen und Herren

Unsere Destination hat mit ihrem Angebot durchaus das Potential, sich im hartumkämpften Tourismusmarkt auch in Zukunft zu behaupten. Jede der drei Tal-schaften verfügt über unterschiedliche Attraktionen im touristischen Infrastrukturbereich, in der Landschaft, der Architektur, der Kultur und Tradition. Und jede dieser Regionen bietet einmalige Ferienerlebnisse.

Für uns als touristische Marketing-Organisation gilt es, rund um diese Angebote, zusammen mit unseren Leistungspartnern, einmalige, unverwechselbare sowie verkaufs- und kundenorientierte Produkte zu kreieren und diese zu vermarkten. Unser Marktauftritt muss so ausgerichtet sein, dass wir bestehende Kunden binden und erhalten und neue Gäste gewinnen. Dass dabei der Schwerpunkt in der digitalen Kommunikation liegen muss, versteht sich heute von selbst. Mit dem im September lancierten neuen Web-Auftritt wurde der Anfang gemacht. Nun gilt es, nebst der ständigen Aktu-

alisierung der Webseiten, eine optimale Ergänzung und Verknüpfung des Onlinemarketings mit dem Social Media Marketing herzustellen.

Danken möchte ich an erster Stelle unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den täglichen Einsatz. Die Mitarbeitenden sind das wertvollste Kapital in einem Unternehmen. Durch ihren Einsatz, ihre positive Ausstrahlung, ihre Identifikation mit der Firma und der Region prägen sie die Innen- und Aussensicht der TESSVM. Ein grosser Dank gehört auch den Leistungsträgern und unseren Partnern, welche täglich an der Front mit innovativen Ideen und grossem Einsatz dafür sorgen, dass sich der Tourismus bei uns behaupten und zum wirtschaftlichen Wohl sowie zum sozialen Zusammenleben beitragen kann. Ein Dank gehört auch meinen Kolleginnen und Kollegen vom Verwaltungsrat. Ich durfte stets auf die volle Unterstützung und eine kollegiale Zusammenarbeit zählen. Ebenfalls bedanke ich mich bei unseren Keypartnern wie Schweiz Tourismus und Graubünden Ferien für die gute und erfolgreiche Zusammenarbeit. Mein Dank geht weiter an die Behörden und Amtsstellen in- und ausserhalb der Region für

ihre Unterstützung und die erspriessliche Zusammenarbeit.

Nach über sieben Jahren Tätigkeit als Präsident der TESSVM habe ich mein Amt Ende 2017 abgegeben. Ich wünsche allen Leistungspartnern und der Destinations-Management-Organisation Engadin Scuol Samnaun Val Müstair eine erfolgreiche, von Innovations- und Pioniergeist geprägte Zukunft.

Danke für all die mir in Erinnerung bleibenden Begegnungen.

Theo Zegg, Präsident



Theo Zegg,
Samnaun,
Verwaltungsrats-
präsident vom
17. August 2010
bis 31. Dezember
2017

Il pled dal president



Langlaufen auf der „Dario Cologona“ Rundloipe in Ftan mit Blick auf die unterengadiner Dolomiten



Theo Zegg, Samignun, President dal cussagl administrativ dals 17 avuost 2010 fin als 31 december 2017

Il potenzial es avantman – no til stain nüzziar illa comunicaziun!

Stimadas acziunairs

Stimadas damas, stimats signuors

Nossa destinaziun cun sia sporta ha tschertamaing il potenzial da's far valair eir in avegnir aint il marchà turistic cun seis cumbat da concorrenza. Minchüna da las trais valladas dispuona da differentas attracziuns per quai chi riguarda l'infrastructura turistica, la cuntrada, l'architettura, la cultura e la tradiziun. E minchüna da quistas regiuns spordscha eveniments extraordinaris pellas vacanzeas.

Per no sco organisaziun pel marketing turistic as tratta da s-chaffir e da commercialisar – insembel cun noss partenaris da prestaziun – prodots intuorn quistas sportas, prodots extraordinaris ed unics orientats al marchà ed a la cliantella. Nossa preschentscha sül marchà sto esser concepida uschè cha no possan tgnair noss cliants actuals e chattar novs giasts. I s'inclegia hoz da sai cha la comunicaziun digitala ha priorità. In settember vaina fat il cumanzamaint cun lantschar la nouva pagina d'internet. Uossa esa important – sper l'actualisaziun permanenta da las paginas – d'optimar il marketing

online cun tillas cumpletar e colliar cul Social Media Marketing.

Ingrazchar lessa in prüma lingia a nossas collavuraturas e noss collavurats per lur ingaschamaint quotidian. Els sun il chapital il plü prezios d'ün'intrapraisa. Cun lur ingaschamaint, lur carisma positiv, lur identificaziun culla firma e la regiun dan els la taimpra al purtret intern ed extern da la TESSVM. Ün grond ingrazchamaint pertocca eir als portaders da prestaziun ed a noss partenaris chi stan davantvart e chi pissan mincha di cun ideas innovativas e cun grond ingaschamaint cha'l turissem possa tgnair sia posiziun pro no e contribuir sia part al bainstar economic e la convivenza sociala. Ün ingrazchamaint meritan eir mias/meis collegas dal cussagl administrativ. Eu n'ha pudü far quint adüna cun lur sustegn illimità ed üna collavuraziun collegiala. Plünavant ingrazcha a noss partenaris-clav sco Svizra Turissem e Grischun Vacanzeas per la buna collavuraziun plain success. Ingrazchar lessa eir a las autoritats e'ls uffizis dadaint e dadour la regiun per lur sustegn e la collavuraziun früttaivla.

Davo passa 7 ons actività sco president da la TESSVM n'haja surdat mia carica la fin dal 2017 ad üna nouva persuna directiva. Eu giavüsch a tuot ils partenaris da prestaziun sco eir a l'organisaziun pel management da la destinaziun Engadin Scuol Samnaun Val Müstair ün avegnir plain success cun ün spiert innovativ e da pioniers.

Grazcha per tuot ils inscunters chi'm restan in memoria.

Theo Zegg, president

Gesamtbilanz der DMO (Destinationsmanagement-Organisation)

Bei positiven Prognosen in Kombination mit einer neuen Führung und einem hoch motivierten und innovativen Team stellt man sich den nach wie vor anspruchsvollen Herausforderungen des Marktes, um für die Destination das Optimum zu bewirken.



Auch die Pferde geniessen die wundervolle Aussicht hoch über dem Val Müstair

Neue Führung

„Alles neu, macht der Mai“. Das trifft auf die Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG zum Glück nur zum Teil zu. So habe ich zwar meine Tätigkeit als Direktorin der Destination am 1. Mai 2017 aufgenommen, viel Bewährtes blieb aber trotzdem erhalten. Die ersten Monate waren geprägt von einer enormen Menge neuer Eindrücke und dem Kennenlernen der Region in all ihren Facetten: touristische Highlights, Betriebe, Leistungsträger und Partner, Projekte und einem Romanisch Grundkurs. Basierend darauf wurden die Weichen für die erfolgreiche Weiterentwicklung der DMO-Tätigkeiten gestellt.

Grund zur Hoffnung

Ende 2016 hat mein Vorgänger Urs Wohler seine Zweifel geäußert, ob die Talsohle tatsächlich durchschritten ist. Begründet hat er dies unter anderem mit dem nach wie vor starken Schweizer Franken, der nach unten drehenden Preisspirale, dem noch nicht eingesetzten Strukturwandel, fehlenden Kooperationen und dem Trend, Produkte und Leistungen im Ausland zu kaufen. Das vergangene Jahr 2017 entwickelte sich zwar tendenziell positiv, die Situation bleibt aus meiner Sicht aber trotz optimistischer Konjunkturprognosen weiter angespannt und fragil.

Herausforderungen der nächsten Monate

Die TESSVM muss sich in verschiedenen Bereichen grossen Herausforderungen stellen, um den Ansprüchen der Gäste und Partner in Zukunft gerecht werden zu können. So erfordert die Digitalisierung in vielerlei Hinsicht ein klares Umdenken: das Marketing ist künftig stärker von Dialog statt Monolog geprägt; und umfassende Digitalisierungslösungen erfordern spezifisches Know-How und überregionale Kooperationen, damit sie überhaupt realisiert werden können. Auch die Gäste-Information unterliegt einem Wandel und es gilt, Massnahmen und Strategien festzulegen, die dem neuen Informationsbedürfnis unserer Gäste optimal entsprechen. Schliesslich dürfen wir das Herzstück der Tourismusbranche, das touristische Angebot, nicht aus den Augen verlieren und müssen dieses kontinuierlich weiterentwickeln. Die Dynamik ist in diesem Bereich in der Destination eher verhalten und die Zuständigkeiten sind häufig noch nicht klar.

Tätigkeit des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat traf sich im Berichtsjahr zu sieben Sitzungen. Bis Ende April 2017 war Niculin Meyer Direktor a.i. und somit Schnittstelle zwischen strategischer und operativer Ebene. Am 24. Februar 2017 fand in Scuol eine ausserordentliche GV statt, an der Gabriela Binkert als neue Vertreterin des Aktionärs Cumün da Val Müstair gewählt wurde. Die ordentliche GV fand im Rahmen der Klausur des Verwaltungsrates am Mittwoch, 21. Juni 2017 statt. Anlässlich der Klausur wurde Martin Vincenz, neuer Direktor von Graubünden Ferien, zum Austausch eingeladen. Ebenfalls wurde der Weg zur nächsten Strategie diskutiert und festgelegt.

Martina Stadler, Direktorin

Grazcha fich und vielen Dank!

An dieser Stelle möchte ich mich bei meinen Mitarbeitenden von Herzen für die Zusammenarbeit und Loyalität bedanken. In den ersten Monaten des Jahres stellten sie sicher, dass der Betrieb auch ohne Direktorin weiter funktionierte. Nach meinem Start waren sie mir bei Fragen stets mit Rat und Tat zur Seite. Und gemeinsam haben wir Ideen und Projekte entwickelt, die unsere DMO einen wichtigen Schritt in die digitale Zukunft bringen werden. Auch dem Verwaltungsrat danke ich für das entgegengebrachte Vertrauen sowie die konstruktive Zusammenarbeit und Unterstützung. Ich freue mich auf ein hoffentlich spannendes und erfolgreiches Jahr 2018!

Martina Stadler, Direktorin
(seit 1.5.17)



Martina Stadler,
Direktorin seit dem
1. Mai 2017

Medienmitteilungen
2017:
engadin.com/media

TESSVM inside:
engadin.com/inside

Angebotsentwicklung, Mandat Bündner Wanderwege

Die Angebotsentwicklung wurde bei der DMO im Jahr 2015 aus finanziellen Gründen auf ein Minimum reduziert.

Ausgewählte Projekte und das Mandat des Wegewesens konnten auf hohem Niveau gehalten werden, da sie fremdfinanziert sind.



238 Kilometer perfekt präparierte Pisten in der Internationalen Ski-Arena Samnaun/Ischgl

[1] BAW= Bündner Wanderwege

Weitere Informationen:
www.engadin.com/nachhaltigkeit

Angebotsentwicklung – quo vadis?

Eine DMO kann nur bewerben, was vor Ort auch tatsächlich vorhanden ist. Und sie muss sich darauf verlassen können, dass das Gästeversprechen eingehalten wird. Dies, da die DMO weder Inhaberin noch Betreiberin von touristischen Angeboten ist. Somit sind die politischen Gemeinden und Leistungsträger gefordert, sich der Angebotsentwicklung konsequent anzunehmen und so sicherzustellen, dass die Gäste auch in Zukunft dank innovativen und attraktiven Erlebnissen in die Region geholt werden können. Denn: Ein gutes Angebot ist das beste Marketing.

BAW-Jahresbericht ^[1]

- Überprüfung der gesamten Wanderwegeninfrastruktur: Planungssitzung mit den BAW-Kontrolleuren, Erstellung BAW-Auftrag pro Fraktion, Begehung und Prüfung aller Wege, Einleitung Verbesserungsmaßnahmen.
- Umsetzung regionales Bikekonzept Scuol: Signalisation von drei neuen Bikerouten gemeinsam mit dem Tiefbauamt Graubünden und der Gemeinde Scuol.
- Begehung zu verschiedenen Signalisationsproblemen in der Region
- Bearbeitung von Beanstandungen

Projekte und Massnahmen 2017 Kommunikation und Angebote

- Ferientipps
- Weidemanagement für den Langsamverkehr (Mutterkuh-Exkursionen)
- Überarbeitung und Erstellung von Ortsbroschüren und Ortseinfahrtstafeln
- Gesamtkonzeption (Mineral-) Wasserpositionierung: Ziel des Projekts ist die Koordination und eine verstärkte Kommunikation der verschiedenen Aktivitäten rund ums (Mineral-)Wasser.

Natur und Nachhaltigkeit

- NaturAktiv: Sechs Naturschutzeinsätze und eine Lehrlingswoche mit Pro Terra Engiadina und WWF (total 178 Teilnehmer)
- Cause We Care: Schweizweite Initiative, die die Möglichkeit bietet, Erlebnisse online klimaneutral zu buchen.
- TESSVM - klimaneutrale Unternehmung sowie der Nationalpark Bike Marathon als klimaneutraler Event
- Angewandte Nachhaltigkeit in Schweizer Tourismusdestinationen: Innotour-Projekt in welchem ein Handbuch für eine zukunftsfähige Entwicklung von Tourismusdestinationen entwickelt werden soll.

Enjoy-Projekt Schellen-Ursli

Mit dem Jahr 2017 begann das letzte Jahr des 3-jährigen NRP-Projekts „Schellen-Ursli“, welches per 31.12.2017 ordnungsgemäss abgeschlossen wurde. Bis auf das Projekt „Chasa Guarda“ konnten alle Teilprojekte erfolgreich umgesetzt werden. Die Fundaziun Pro Guarda hat das Projekt „Chasa Guarda“ wegen fehlender Unterstützung aus der Bevölkerung anfangs Jahr zurückgezogen. Höhepunkte im 2017 waren u.a. die Eröffnung des Schellen-Ursli-Weges, bei welcher ca. 500 Gäste und Einheimische den neuen Weg einweihen. Zudem war es möglich, den Schellen-Ursli Virtual-Reality-Ride im Europapark mit einem Sponsoring in Zusammenarbeit mit GRF und der RhB zu unterstützen. Dadurch ist der Einstieg in das Thema Virtual-Reality gelungen. Zukünftig wird die TESSVM die Kommunikation der Schellen-Ursli-Angebote weiterführen. Das Thema bleibt strategisch von grosser Bedeutung. Das Grossprojekt „Schellen-Ursli“ wäre ohne die gute Zusammenarbeit mit der Gemeinde Scuol, dem AWT, der lokalen Projektgruppe und diversen Leistungspartnern nicht möglich gewesen. Grazcha fichun!



Ein gutes Training für den 17. Nationalpark Bike-Marathon ist die Strecke zur Alp Laret

ÖV-Inklusive Angebote Untere Engadin: Engadin Scuol Mobil und Domicil da Vacanzas

Das ÖV-Inklusive Angebot Engadin Scuol Mobil konnte in der Wintersaison 2016/17 zum ersten Mal auch für die Wintergäste angeboten werden. Dieses Angebot ist bei den Fussgängern, die zum Winterwandern, Schlitteln und Sonnenbaden auf den Scuoler Hausberg gehen, sehr gut angekommen. Im Angebot sind neben den ÖV-Leistungen im Tal eine Bergbahnfahrt ins Skigebiet und eine Gratis-Schlittenfahrt zurück ins Tal inbegriffen. Das bei den Gästen sehr beliebte Angebot Domicil da Vacanzas, bei dem das Gepäck in das Feriendomizil geliefert werden kann, wurde in Zusammenarbeit mit den Leistungsträgern optimiert und den neuen Rahmenbedingungen der SBB angepasst. Der für die Gäste attraktive Preis und die gute Servicequalität machen das Angebot einzigartig.

Skipass Inklusive und Werbekampagne Bergbahnen Motta Naluns

In einer gemeinsamen Kooperation zwischen den Bergbahnen, der Tourismusdestination und 27 Hotelbetrieben wurde das Angebot Skipass Inklusive über zahlreiche Werbekanäle beworben. Dieses Angebot bietet dem Hotelgast ab der ersten Übernachtung den Skipass inklusive an. Weiter wurde zur

Bewerbung des Skigebietes eine grosse Enavant Plakatkampagne mit den beliebten Steinböcken Gian und Giachen in der deutschsprachigen Schweiz durchgeführt. Dabei wurden das Familienskigebiet und die Anreise mit dem Zug für CHF 1.- beworben.

Claudio Dagwati, Leiter Marketing und Events

Nationalpark Bike-Tour / Uina Bernina Bike Tour 2017

Die beiden Biketouren bleiben ein wichtiger Bestandteil der Pauschal-Palette unserer Destination, trotz leicht rückläufigen Zahlen. Es müssen neue Wege gefunden werden, den Gästen diese attraktiven und etablierten Touren näher zu bringen. Ein erster Stein dafür wurde bereits gelegt indem die E-Mountainbike-Tour mit leicht angepasster Route lanciert wurde. Erste Buchungen wurden bereits getätigt und die Medienwirksamkeit dieser Neuheit durch eine starke Präsenz unter Beweis gestellt.

Wanderpauschalen

Die Via Engiadina verzeichnete im Sommer 2017 ein Rekordjahr mit 140 Buchungen. Die Kombination aus Naturerlebnis und Komfort durch den Gepäcktransport scheint den Nerv der Zeit getroffen zu haben. Infolgedessen wurde nun ein Winter-Pendent lanciert. Zu-

dem werden die verschiedenen Varianten (z.B. mit Wellness oder mit Hund) in Zukunft stärker kommuniziert, um die Vielfalt dieses Erlebnisses zu unterstreichen. Auch die Kulturwandertour bewegt sich auf solidem Niveau.

Engadin Wellness & mehr

Nach einem Workshop mit allen beteiligten Parteien wurde die Kooperation "Wellness Inklusive" umbenannt in "Engadin Wellness & mehr". Dadurch erscheinen bereits im Titel zwei wichtige Komponenten, während der Zusatz "& mehr" neugierig machen und Interesse wecken soll. Unter dem neuen Namen wird die erfolgreiche Kooperation weitergeführt.

Daniel Steinacher, Produktmanager Wellness, Gesundheit, Sommer

Schellen-Ursli-Pauschale

Die Schellen-Ursli-Pauschale, in welcher auch das Schellen-Ursli-Erlebnis (separater Ferientipp) inkludiert war, hat in dieser Art zu wenig Resonanz gefunden. Sie wird darum im 2018 entweder in eine Familienpauschale umgewandelt oder nicht weitergeführt. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, dass die Hotels in Guarda eine separate Pauschale anbieten welche sie somit individueller gestalten können.

Madeleine Papst, PM Schellen-Ursli



Langlaufen im Val Müstair

Val Müstair Mobil

Beim Pauschalangebot Val Müstair Mobil nehmen nach wie vor zwei Hotels teil. Das Angebot ist ganzjährig buchbar und bietet den Gästen ab der ersten Nacht ein breites Angebot an ÖV-Linien in der ganzen Ferienregion Scuol Samnaun Val Müstair. Vor allem die Dreiländerfahrt und die Linie von Sta. Maria nach Tirano sind bei den Gästen sehr beliebt.

Produktmanagement Langlaufen Val Müstair:

Rund um den Botschafter Gianluca Cologne, konnten die Langlaufangebote Val Müstair Langlaufhit und Gianluca Cologne Langlauf-Days weiterentwickelt werden. Sehr erfreulich ist die Entwicklung der Langlauf-Days, die mit 25 Teilnehmerinnen und Teilnehmern einen neuen Teilnehmerrekord verzeichneten. Dabei sind die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zwei Tage mit unserem Botschafter und regionalen Langlauflehrern auf und neben der Loipe unterwegs.

UNESCO Welterbe Kloster St. Johann

Zum zweiten Mal fand am 10. Juni der Schweizer UNESCO Welterbetag in Müstair statt. In Zusammenarbeit mit dem Kloster St. Johann, der Biosfera Val Müstair und Marketingkooperation World Heritage Experience Switzerland konnte ein

tolles Programm für die Besucher zusammengestellt werden. Die kostenlosen Führungen waren gut gebucht und im Klosterhof fand erneut der Biosferamarkt statt.

*Claudio Daguti,
Leiter Marketing und Events*

Duty Free Shopping

Das Jahr 2017 war für den Detailhandel in Samnaun weiterhin anspruchsvoll. Die Rahmenbedingungen haben sich aber gegenüber 2016 leicht verbessert, da der Euro zum Schweizer Franken leicht zulegen konnte. Damit gestalten sich für Gäste aus dem Euroraum die Preise wieder zunehmend positiv. Das Budget der TESSVM wurde wieder primär in die lokalen Märkte investiert, d.h. in Plakat- und Insekatenkampagnen in Tirol, Südtirol und im Engadin. Darüber hinaus hat die Gemeinde Samnaun im Herbst 2017 ein Zusatzbudget bewilligt, welches in ein neues Kommunikationskonzept investiert wird. Die Ausarbeitung des Konzeptes hat die TESSVM in Zusammenarbeit mit der Gemeinde an eine externe Werbeagentur aus Zürich in Auftrag gegeben. Die Ergebnisse der Arbeit werden in 2018 in verschiedenen Projekten umgesetzt.

*Marcus Esser,
Produktmanager Zollfrei*

Gesundheitsregion

Die Positionierung der Destination als Gesundheitsregion zeigt Wirkung. Die einzelnen Teilprojekte bleiben auf Kurs, wobei die Aufgaben der TESSVM unverändert bleiben: Weiterentwicklung, Optimierung und Kommunikation der Angebote sowie der Ausbau des Netzwerks in und über die Region hinaus.

Das Angebot für gluten- und laktoseintolerante Gäste wird weiterhin als Pionierprojekt wahrgenommen. Ein Highlight ist das im Sommer durchgeführte Blogger-Treffen, an welchem das Netzwerk ausgebaut und die Wahrnehmung weiter gesteigert werden konnte. Auch im Bereich "barrierefrei" wurde die TESSVM als Vorzeigeregion gerühmt. Für Menschen mit eingeschränkter Mobilität wird das Angebot stetig ausgebaut und diverse Projekte in Zusammenarbeit mit der Stiftung Cerebral sind bereits in der Vorbereitung.

Gütesiegel "Wellness-Destination"

Die Destination Engadin Scuol hat auch für den Zeitraum 2018 bis 2020 wieder das Gütesiegel des Schweizerischen Tourismusverbands erhalten.

*Daniel Steinacher,
Produktmanager Wellness,
Gesundheit, Sommer*

Marketing und Promotion

Unsere Ferienregion in sorgfältig ausgewählten Schaufenstern.



Samnaun Dorf ist im Sommer Ausgangspunkt für zahlreiche Wanderungen, wo eine vielfältige Flora und Fauna wartet

Marke

Das Markenhaus der Destination konnte 2017 dem Leitgedanken angepasst werden, die einzelnen Ferienregionen der Destination mehr zu gewichten. In der Folge gab es marginale Anpassungen beim Auftritt zweier Subregionen. Der Begriff „Engadin“ wurde aus der Wortbildmarke für das Val Müstair entfernt, für Samnaun wurde er in die Subline verschoben. Dies im Sinne einer noch besseren Identifikation aller Anwender mit der Marke und für eine noch eindeutige Zuordnung.

Auf lokaler Ebene konnte die touristische Ortskennzeichnung für Ramosch-Vnà und Tschlin-Strada-Martina auf der Kantonsstrasse H27 umgesetzt werden. Im Bereich der Beschriftung konnte für Schellen-Ursli-Umsetzungen in Guarda nach langem Verhandeln mit den Rechteinhabern der Bilder eine Attraktionsmarke nach Definition der Marke graubünden realisiert werden. Diese kennzeichnet künftig sämtliche Hinweise und Angebote mit Bezug zur Figur (Film und Buch) des Schellen-Ursli.

*Niculin Meyer,
Leiter Medien und Kommunikation*

Marketing

Die Medialandschaft ist im Wandel und um auf den Megatrend der Digitalisierung aufzuspringen, wurde im Jahr 2017 eine neue digitale und integrierte Kommunikationsstrategie ausgearbeitet. Um die Aktivitäten aus den klassischen Werbemitteln zu ergänzen, werden dabei die digitalen Medien gezielt in die Marketingaktivitäten eingebunden und erweitert. In diesem Zusammenhang wurden neue Marketingmassnahmen im Bereich des Online- und Social Media Marketings erarbeitet und umgesetzt. Dabei spielt die Massnahme des Storytellings, wobei mittels Geschichten aus der Region das Interesse der Gäste gewonnen werden soll, eine zentrale Rolle. An internen Workshops wurden die Grundlagen für die Ausarbeitung spannender Geschichten aus der Region erarbeitet und erste Geschichten umgesetzt. Ein besonderes Augenmerk wurde dabei auf die Geschichten im Bereich Mountainbike gelegt, da für Schweiz Tourismus für das Jahr 2018 das Thema Velo die Hauptkampagne ist. So entstand neben zwei Mountainbike Geschichten auch eine E-Bike Geschichte, die den Zeitgeist der Bike-Szene trifft und die gesamte Nationalparkregion aus einer neuen Perspektive zeigt. Parallel zu dieser Neuausrichtung wurden im Geschäftsjahr 2017

diverse Marketingmassnahmen für die gesamte Region umgesetzt. Besonders für den Sommer 2017 hervorzuheben ist eine Verlagskooperation mit dem Sammet-Verlag, aus dessen Zusammenarbeit ein 24-seitiges Booklet erarbeitet wurde. Dieses Booklet beinhaltet die Angebotsperlen und Erlebnisse der gesamten Destination und wurde im April 2017 den Ausgaben der Magazine Land&Berge (Auflage 140'000 Expl., 362'000 Leser) und Wandern.ch (Auflage 24'000 Expl.) beigelegt. Zusätzlich wurden diverse Inseratekampagnen in den Magazinen Blickreisen und RIDE umgesetzt, mittels derer die Sommerthemen Wandern und Mountainbike beworben wurden. Die Wintermassnahmen, welche nicht an die Pauschalangebote Langlauf und Skifahren gekoppelt waren, haben die Bewerbung des gesamten Winterangebots zum Zweck gehabt. So konnte mittels Publireportagen und Inseraten in den Zeitungen Tagesanzeiger, Schweiz am Sonntag, Christlicher Digest und Snow Aktive die Vielfalt der Destination gezeigt werden. Speziell für die Region Samnaun sind die TV-Spots zu erwähnen, die in der Wintersaison 2016/17 zu den besten Sendezeiten auf SRF-Kanälen ausgestrahlt wurden und eine breite Zuschauermasse erreichten.



Lai Nair der Ruheort unseres Olympiasigers Nevin Galmarini

Stand an der Zuger Messe

21. - 29. Oktober 2017

Die TESSVM bestreitet jährlich einen Gastregionen-Auftritt mit einem Budget von CHF 20'000. Da 2017 kein Gastregionen-Auftritt fixiert werden konnte, wurde das Messebudget in einen Stand an der Zuger Messe investiert. Die 9-tägige Zuger Messe vom 21.–29. Oktober 2017 ist mit rund 80'000 Besuchern stark frequentiert, der Zielmarkt Zug/Innerschweiz für unsere Destination interessant.

Einige Kennzahlen: Wir haben wiederum 2500 Teeportionen aus Ftan als Give-Away verteilt. Rund 1000 Degustationen der Destillate und Liköre der Antica Distilleria Beretta in Tschierv wurden ausgeschrieben, 1200 Wettbewerbstalons ausgefüllt, über 1000 Prospekte verteilt. In der Messezeitung waren wir mit einem Standporträt vertreten.

Ein grosses Dankeschön an alle Standbetreuer und die vertretenen Leistungspartner, namentlich Adelheid Maria Herzog aus Tschierv, Anita Grond vom Hotel Helvetia aus Müstair, Tobias Cueni, Nadja Camenzind, Ladina Clavadetscher und Vreni Conradin.

*Bernhard Aeschbacher,
Leiter Samnaun*

Top of Switzerland 2017

Öfter mal was Neues. Nach etlichen Austragungen im benachbarten Ausland, war man dieses Jahr mit Top of Switzerland in Zürich präsent. Knapp 300 Gäste wurden an den drei Shows (zweimal abends, einmal mittags) begrüsst und unter der Leitung von Beat Antenen unterhalten sowie im Anschluss an einem Schweiz-Bufferet kulinarisch verwöhnt. In den Gesprächsrunden bei den Apéros wurden erneut wertvolle Kontakte geknüpft, die Gruppen und Individualgäste in die Region bringen. Der Auftritt der TESSVM bei diesen Anlässen wird auch von den Bergbahnen Scuol unterstützt. Ausserdem ist die TESSVM für das Adressmanagement sowie die Finanzen dieser Veranstaltungsreihe verantwortlich.

*Claudio Daguati, Leiter Marketing
und Events*



Blick in Richtung Sta. Maria im Val Müstair

Lancierung des neuen Internetauftritts

Die Destination Scuol Samnaun Val Müstair hat am 13. September 2017 erfolgreich ihren neuen Internetauftritt lanciert. Insgesamt vier Portale rücken die drei Ferienregionen Engadin Scuol, Samnaun und Val Müstair deutlicher und emotionaler denn je in den Vordergrund. Die Tourismusorganisation hat die strukturelle und technologische Weiterentwicklung in engster Zusammenarbeit mit fünf weiteren Destinationen und Graubünden Ferien realisiert.

Im Zuge ihrer strategischen Weiterentwicklung gewichtet die TESSVM die individuellen Ferienregionen künftig noch stärker als bisher. Die unterschiedlichen Angebote, Gästesegmente und Ausrichtungen der drei Talschaften Engadin Scuol, Samnaun und Val Müstair wurden schon seit jeher individuell betrachtet. Jetzt trägt der Internetauftritt dieser Tatsache Rechnung. Das Ziel: Mehr Orientierung und eine noch schärfere Positionierung der jeweiligen Ferienregion.

Die drei Seiten unterengadin.ch, samnaun.ch und val-muestair.ch erscheinen aufgeräumter, schlanker und benutzerfreundlicher. Die Aufschlüsselung der Regionen ermöglicht die zielgruppengerechtere Ansprache unserer potentiellen Gäste. Die Technologie und

das Design des neuen Internetauftritts basieren auf der Vorlage von Graubünden Ferien. Die Agentur Namics, die für die mehrfach prämierte Seite www.graubuenden.ch verantwortlich ist, erhielt den Auftrag von der TESSVM. Gemeinsam mit fünf weiteren Bündner Destinationen und mit der tatkräftigen Unterstützung von Graubünden Ferien konnte die Ferienregion Scuol Samnaun Val Müstair jetzt als erste Destination auf die neue Plattform wechseln.

Social Media

Um dem Gast spezifischere Informationen und Eindrücke von der jeweiligen Subregion bieten zu können, wurden auf Facebook und Instagram pro Tal eigene Seiten lanciert. Zu den Höhepunkten zählte die Akquirierung eines der erfolgreichsten Fotografen auf Instagram, Christoffer Collin, welcher rund 1.3 Millionen Follower hat und Impressionen aus unserer Region publiziert hat, welche wiederum von zahlreichen anderen Seiten weiter geteilt wurden und zu sehr hoher Interaktion führten. Mehrere Fotografen sind aufgrund dieser Kampagne von sich aus selbst in unsere Destination gekommen und haben ihre Fotografien publiziert.

Dominik Täuber, Leiter Web

Medienarbeit

Insbesondere in der ersten Jahreshälfte fand die TESSVM-Medienarbeit aufgrund der Interims-Geschäftsführung reduziert statt. Nichtsdestotrotz konnte die pro- und reaktive Unternehmenskommunikation mit über 25 Medienmitteilungen und gleich vielen Medienanfragen durchgehend sichergestellt werden. Insbesondere die Events der Region (wie Tour de Ski, Frühlingsschneefest, Aua Forta, etc.) sorgten für eine breite mediale Aufmerksamkeit. Auch im Bereich der Medienbetreuung vor Ort blickt die TESSVM auf ein erfolgreiches und intensives Jahr zurück. Auf insgesamt 30 organisierten Medienreisen betreute die DMO 65 Medienschaffende. Daraus resultieren rund 80 Publikationen, welche hauptsächlich in TV und Print rund 20 Millionen Kontakte erreicht haben.

Umgerechnet auf gleich grosse Anzeigen haben diese Publikationen einen so genannten „Werbe-Äquivalenzwert“ von ungefähr 3 Millionen Franken.

*Niculin Meyer,
Leiter Medien und Kommunikation*

Vertrieb und Gäste-Information



In zahlreichen Geschäften kann man seiner Kauflust in der zollfreien Shoppingmeile freien Lauf lassen

Vertrieb

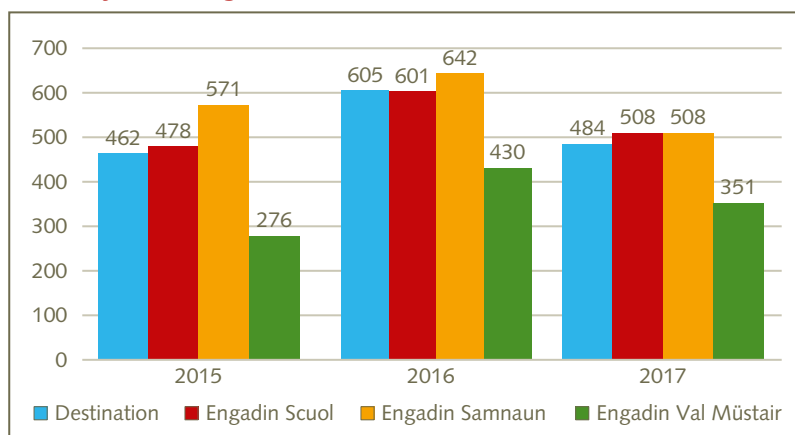
Die TESSVM sowie acht weitere Bündner Destinationen arbeiten seit Mai 2014 mit dem Vertriebssystem TOMAS. Durch den Zusammenschluss und die Zusammenarbeit können Synergien genutzt und Kosten gespart werden. Mit dem Vertriebssystem steht den Vermieterinnen und Vermietern eine Vielzahl von Buchungskanälen zur Verfügung, welche über Schnittstellen direkt an TOMAS angebunden sind. 2018 wird neu das Portal Airbnb angeschlossen. Im Geschäftsjahr 2017 konnten zusätzliche Module entwickelt werden. Dazu gehören neu das Angebot von Gutscheinen und auch der Verkauf von Erlebnisangeboten als Einzelleistung oder Upselling-Angebot. Per 31.12.2017 bestand das Portfolio der Destination aus folgender

Anzahl an Objekten: Ferienwohnungen: 885 online buchbar, 162 auf Anfrage
Hotels: 89 online buchbar
Die Kosten für den Unterhalt des Systems konnten in 2017 durch den Abschluss von neuen Modulverträgen um 25% deutlich reduziert werden. Neu belaufen sich die jährlichen Modulkosten auf

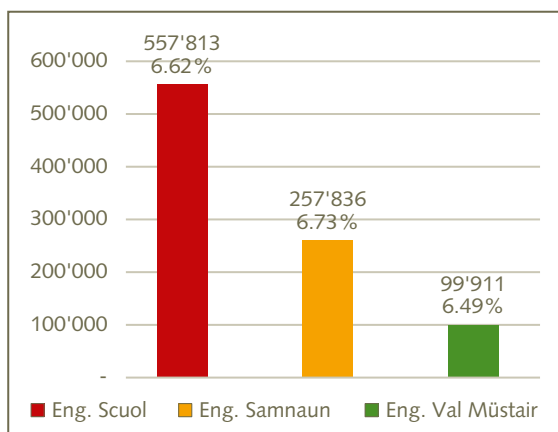
CHF 74'300. Gesamthaft konnte mit einem Umsatz von 3.9 Millionen Schweizer Franken abgeschlossen werden. Der Gewinn liegt bei CHF 136'235.50 und wurde aus dem Vermittlungsgeschäft (85%) und dem Pauschalengeschäft (15%) generiert.

Marcus Esser, Leiter Vertrieb

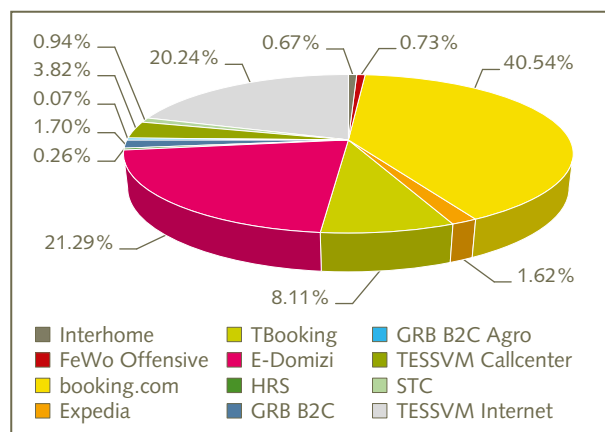
Umsatz je Buchung

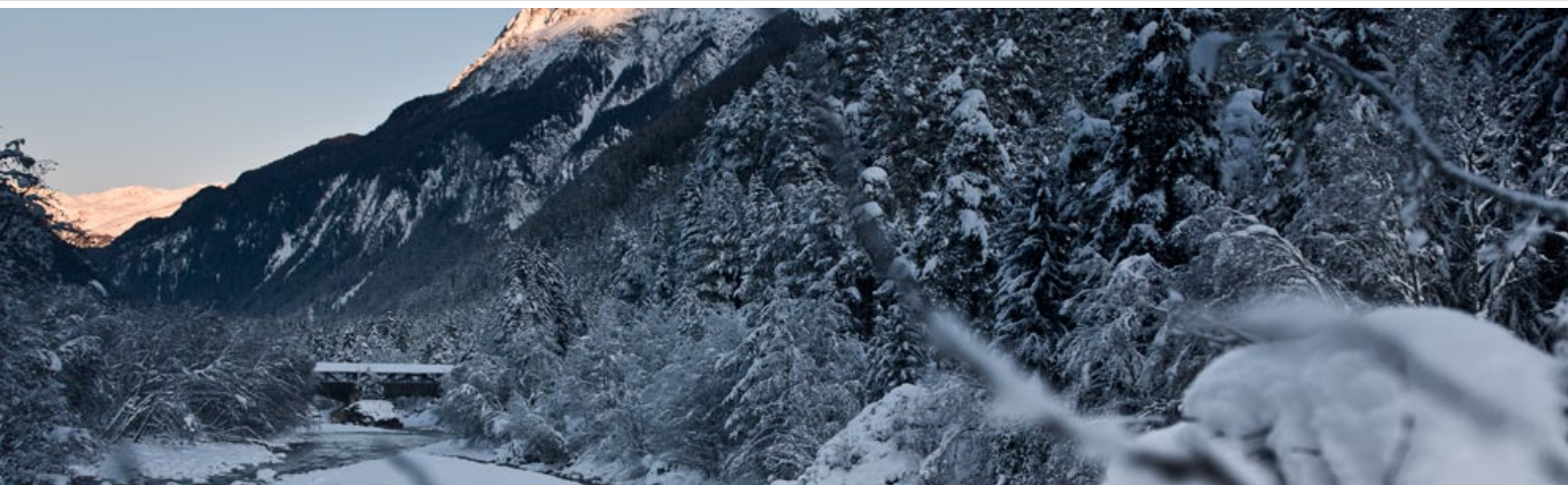


Anteil DIRES-Logiernächte an Gesamt-Logiern.



Aufteilung auf Verkaufskanäle nach Umsatz 2017





Sonnenaufgang in der vereisten Winterlandschaft bei S-chalmischot im Unterengadin

Gäste-Information Engadin Scuol

Die Gäste-Informationsstellen sind auch im 7. DMO-Jahr die erste Anlaufstelle für Gäste, Leistungspartner und Einheimische. Dementsprechend lag der Fokus wiederum auf der kontinuierlichen Verbesserung des Services. Das Portfolio der gebotenen Leistungen ist vielseitig: Verkauf von Loipenpässen, Fischereipatenten, Konzerttickets sowie Tages-GAs, Vereinatickets und Fahrbewilligungen.

Mandat Tages-GA

2016: 186 Tages-GA

2017: 218 Tages-GA

Mandat Verkauf Vereinatickets für Einheimische

2016: 6230 Vereinatickets

2017: 6910 Vereinatickets

Mandat Fahrbewilligungen

2016: 236 Fahrbewilligungen

2017: 169 Fahrbewilligungen

Parallel dazu arbeitete die TESSVM aktiv im nationalen Projekt „Tourist Office 3.0“ mit, um gemeinsam mit anderen Destinationen zukunftsfähige Lösungen für die Gäste-Information zu entwickeln. Das Projekt wird im Laufe des Jahres 2018 abgeschlossen.

Nadine Koller, Leiterin Gäste-Information Engadin Scuol

Gäste-Information Samnaun

Nebst den langjährigen Mitarbeitern Marcus Esser (Vertrieb/IT), Martin Stricker (Eventmanager) und Bernhard Aeschbacher (Leiter Gäste-Information) kamen 2017 Selina Wyss (Eventmanager-Assistentin und Gäste-Information), Marcel Rochow und Verena Berger (beide Gäste-Information und Marketing-Assistenz) zum Team hinzu. Marcia Ramos, KV-Lernende im 2. Lehrjahr bei der TESSVM, unterstützt das Team Samnaun in der Wintersaison 2017/18.

Marketing-Massnahmen, welche im Vorstand von Samnaun Tourismus beschlossen werden und mehrheitlich über den Tourismus-Fonds der Gemeinde finanziert sind, werden vom Team in Samnaun umgesetzt. Beispiele dafür sind das Kopfsponsoring von Thomas Tumler in der Wintersaison 2017/18, der Werbespot auf SRF 1 und 2 über mehrere Wellen, eine Plakatkampagne im Grossraum Zürich/Ostschweiz im März 2017 oder die Intensivierung der Zollfrei-Massnahmen in Zusammenarbeit mit der Werbeagentur Evoq seit Herbst 2017.

Bernhard Aeschbacher, Leiter Gäste-Information Samnaun

Gäste-Information Val Müstair

Zusätzlich zu der Hauptstelle in Tscherv und der Gäste-Information in Müstair im Klosterladen hat das Val Müstair drei Gäste-Informations-Aussenstellen, welche von Hotels geführt werden. So wird eine flächendeckende persönliche Information der Gäste sichergestellt. Nach ihrem langjährigen Engagement hat Annelise Albertin die Leitung der Gäste-Information Val Müstair an Tobias Cueni übergeben. Auch unsere langjährige Mitarbeiterin Elisabeth De Stefani hat auf Ende 2017 demissioniert. Wir bedanken uns herzlichst bei beiden Personen und freuen uns, Annelise Albertin weiterhin für das Allegra Magazin zu unserem Team zu zählen.

Tobias Cueni, Leiter Val Müstair

Integrationslösungen

Gäste-Informationsstellen

Die TESSVM betreibt innerhalb des DMO-Perimeters 17 Gäste-Informationsstellen. Einige davon sind seit Jahren in einen bestehenden Betrieb integriert und werden z.T. nicht mit eigenem Personal betrieben. Durch die „Agentur- und Rezeptionslösungen“ konnten Kosten minimiert und die Öffnungszeiten der Gäste-Informationsstellen markant ausgedehnt werden. Den wohl grössten Agenturpartner bildet die Schweizerische Post mit den drei Postagenturen in Sent, Ftan und Guarda. Weitere wichtige Integrationspartner sind beispielsweise Hotels, Geschäfte oder Museen.

Events und wichtige Veranstaltungen



2 Etappen der Tour de Ski 2016/2017 fanden in Tschiers statt

Snowboard Schweizermeisterschaften und Europacup-Finale in Scuol

Scuol war am 1. und 2. April 2017 Austragungsort der Schweizermeisterschaften in den alpinen Snowboard-Disziplinen Parallel-Riesenslalom und Parallel-Slalom. Die Rennen wurden gleichzeitig als Europacup-Finale gewertet. Das Organisationskomitee war unter dem Patronat des Snowboardclubs Umblanas Scuol breit abgestützt. Nebst den Bergbahnen und Restaurateuren hatten auch die Rennleitung des Hochalpinen Instituts Ftan (HIF) sowie die Tourismusorganisation Einsitz; das Präsidium wurde durch Martina Hänzi von Engadin Booking geleitet. Mit am Start waren nebst dem Profisnowboarder und Botschafter für Engadin Scuol, Nevin Galmarini aus Ardez, 150 Fahrer und Fahrerinnen. Nevin Galmarini sicherte sich den Schweizermeister-Titel im Parallel-Slalom. Das OK blickt auf einen rundum gelungenen Anlass zurück. Das Wochenende diente sozusagen als „Vorbereitung“ für das Weltcup-Finale welches am 10.3.2018 in Scuol stattfinden wird.

*Madeleine Papst, Projektleiterin
Content-Management und Schellen-Ursli*

Tour de Ski Val Müstair, 31.12.2016 - 1.1.2017

Zum ersten Mal fand vom 31.12.2016 – 1.1.2017 die Eröffnung der Tour Ski im Val Müstair statt und über 5000 Langlauffans pilgerten für deren Auftakt ins Val Müstair. Am Neujahrstag fand nach dem Sprint zum ersten Mal ein Massenstartrennen in der klassischen Technik statt. Die für diese Austragung neu gebaute Strecke hatte sich bewährt und sorgte für ein Spektakel. Vor allem der innovative Streckenbau mit Steilwandkurven und Bodenwellen sorgte für einzigartige Fernsehbilder, die in die Welt hinausgetragen und während der ganzen Weltcupaison gezeigt wurden. Die Austragung von zwei Etappenrennen, die sehr guten Bewertungen der Teams und Journalisten sowie das Lob der Skiverbände Swiss Ski und FIS unterstreichen die über Jahre aufgebaute Langlaufkompetenz im Val Müstair.

Im Anschluss an die Tour de Ski konnten in der Wintersaison 2016/17 auch die Langlauf-Schweizermeisterschaften im Val Müstair durchgeführt werden. Am 14./15. Januar sowie vom 24.-26. März lief die nationale Elite im Val Müstair um die nationalen Titel.

15. Nationalpark Bike-Marathon

Mit über 2300 Personen am Start, was ein neuer Teilnehmerrekord ist, war der 15. Nationalpark Bike-Marathon im vergangenen Jahr zum ersten Mal das grösste Bike-rennen der Schweiz.

Für die fünfzehnte Austragung am 26. August 2017 wurde das gesamte Marketingkonzept umgestellt und im Juni eine neue Website lanciert. Vor allem die neue Website, die Konzentration auf die sozialen Medien, die Einführung eines digitalen Programmheftes und die Umsetzung eines Live-Streams auf der Website waren die Neuerungen, die in der Bikeszene nicht unbemerkt blieben und sehr gut ankamen.

*Claudio Daguti,
Leiter Marketing und Events*



In der Internationalen Ski-Arena Samnaun / Ischgl zeigen die Formationsfahrer ihr Können

3. Formations-Europameisterschaften

Vom 7. - 9. April 2017 fand die dritte Ausgabe der Formations-EM in Samnaun statt. 19 Teams aus 5 Nationen kämpften bei perfekten Austragungsbedingungen um die Titel. Erstmals wurde eine eigene Kategorie Kinder/Jugend eingeführt. Neue Europameister sind die „Hochkönig Herren“ (Kategorie Men/Mixed), die „CSA Blueberries Obertauern“ (Kategorie Women) und das „Team One Piece“ (Kategorie Kinder/Jugend). Den Abschluss bildete das Snow&Style-Concert von Baschi auf der Alp Trida.

1. August-Feier

Der Schweizer Nationalfeiertag wurde in Samnaun wieder gross gefeiert. Tagsüber bot ein vielseitiger Dorfmarkt mit verschiedenen Showeinlagen, Kinderprogramm, Hubschrauber-Rundflügen, Festwirtschaft und autofreiem Zollfrei-Shopping den zahlreichen Gästen bunte Eindrücke und Erlebnisse. Abends hielt Nationalrat Toni Brunner die traditionelle Festrede. Mit dem anschliessenden Feuerwerk und den Höhenfeuern klangen die Feierlichkeiten aus.

Transalpine-Run

Vom 3. - 9. September 2017 fand zum 13. Mal der GoreTex© Transalpine-Run statt. Rund 700 Läuferinnen und Läufer nahmen die Alpenüberquerung in 7 Etappen in Angriff. Die herausforderndsten und landschaftlich reizvollsten Teilstrecken führten mitten durch unsere Destination mit den Etappenzielen in Samnaun und Scuol am 6. bzw. 7. September. Anlässe wie der TAR mit seiner grossen Medienpräsenz stärken das Image der Region als Ziel für Outdoor-Aktivitäten. Durch den Anlass konnten zudem 1500 Logiernächte generiert werden.

Frühlings-Schneefest mit Anastacia

Am 23. April 2017 trat die amerikanische Pop-Sängerin Anastacia am 29. Frühlings-Schneefest auf der Alp Trida in Samnaun auf. Über 10'000 Schneesportler und Musik-Fans genossen an diesem Tag das schöne Frühlings-Wetter in der Silvretta Arena Samnaun/ Ischgl. Das Konzert war gleichzeitig auch der Abschluss des 15. Silvretta Schüler-Cups des Schneesport-Clubs Samnaun, dem Skirennen für über 700 Kinder und Jugendliche aus rund 20 Nationen. Die etablierten Events

im April sind in Samnaun ein wichtiger Pfeiler, um die Frequenzen in der nachfrageschwächeren Nachsaison zu steigern.

Skilehrer-Weltmeisterschaften

Vom 26. - 30. April 2017 fanden in Samnaun die 14. ISIA Skilehrer Weltmeisterschaften statt. Insgesamt 269 Skilehrer und Delegierte aus 31 Nationen nahmen am Anlass teil. Auf dem Programm standen ein Riesenslalom, ein Cross-Rennen und ein Formations-Wettkampf sowie die Delegiertenversammlung und diverse Workshops für den internationalen Austausch.

ClauWau – Weltmeisterschaft der Nikoläuse

Am 25. November 2017 nahmen insgesamt 27 Nikolaus-Viererteams aus der Schweiz, Deutschland, Dänemark und Russland am 17. ClauWau teil, dem Saisonöffnungs-Event in Samnaun. Diverse Fernsehstationen und Medienleute begleiteten den Anlass. Am Abend fand das Konzert des Berner Mundart-Popduos Lo & Leduc in Samnaun Dorf statt.

*Martin Stricker,
Eventmanager Samnaun*

Das Unternehmen und seine Lernenden

Junge bis ältere Mitarbeitende, Nachwuchsleute in der Ausbildung bis “Senior-Fachkräfte” mit viel Erfahrung, reifendes Know-how bis etabliertes Wissen, lokales bis internationales Netzwerk, Einheimische bis Auswärtige, Damen und Herren. Dies ist der Erfolg versprechende Mix des menschlichen Kapitals unserer DMO.



Die TESSVM Mitarbeiter beim Teamanlass in Guarda

Am 1.1.2017 waren bei der Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG 39 Mitarbeitende in Voll- und Teilzeit beschäftigt. Dies entspricht 26.7 Vollzeitäquivalent. Im 7. DMO-Jahr gab es folgende personelle Veränderungen im Team:

Austritte:

- Sonja Pazeller, Mitarbeiterin Gäste-Information Tarasp (März)
- Nino Soldano, Mitarbeiter Gäste-Information Scuol (März)
- Sandra Dietsche, Praktikantin Engadin Scuol (Juni)
- Marina Derungs, Mitarbeiterin Gäste-Information Ftan (Juni)
- Julia Gammenthaler, Praktikantin Samnaun (Juli)
- Léonie Chenaux, Praktikantin Samnaun (Juli)

- Bernhard Marsden, Koordinator Marketing und Events Samnaun (Juli)
- Jeanine Züst, Leiterin Gäste-Information Engadin Scuol (August)
- Duri à Porta, Lernender (August)
- Philipp Kemmler, Produktmanager Wellness und Gesundheit (Oktober)
- Elisabeth De Stefani, Mitarbeiterin Gäste-Information Val Müstair (Dezember)

Eintritte:

- Martina Stadler, Direktorin (Mai)
- Martina Mayer, Praktikantin Engadin Scuol (Juni)
- Nadja Camenzind, Mitarbeiterin Gäste-Information und Vertrieb Engadin Scuol (Juli)
- Marcel Rochow, Mitarbeiter Gäste-Information Samnaun (Juli)
- Selina Wyss, Events und Marketing Samnaun (Juli)
- Nadine Koller, Leiterin Gäste-Information Engadin Scuol (August)
- Valeria Pitsch, Lernende (August)
- Wanda Hopmann, Mitarbeiterin Gäste-Information Engadin Scuol (September)
- Daniel Steinacher, Produkt- und Onlinemarketingmanager (Dezember)
- Verena Berger, Mitarbeiterin Gäste-Information Samnaun (Dezember)

Pensionierungen:

- Silvia Cantieni
- Peter Langenegger
- Annelise Albertin

*Tinetta Strimer,
Leiterin Zentrale Dienste*

EDV-Entwicklung 2017

In den Geschäftsräumen der TESSVM ist Hardware in einem Kaufwert von CHF 177'000 im Einsatz. Im Frühjahr 2016 wurden in vier Informationsstellen die Kreditkartenterminals erneuert und somit in Bezug auf Datensicherheit- und Transfer auf den neuesten Stand gebracht. Für den Remote-Zugriff auf die Datenserver in Scuol und Samnaun ist die Grundstruktur geschaffen. Die beiden Standorte haben seit Herbst 2017 jeweils eine Firewall und einen VPN-Channel, welcher den Mitarbeitern der TESSVM auch ausserhalb des Büros jederzeit einen flexiblen Zugriff auf alle Daten gewähren wird. Im Zuge dieses Projektes erfolgte ausserdem die Umstellung der Internet-Anschlüsse. Im Bereich Hardware sind 2017 mehrere Arbeitsplätze mit neuen Notebooks ausgestattet worden. In den kommenden zwei Jahren wird die IT-Infrastruktur umfassend erneuert und so den aktuellen Bedürfnissen angepasst.

Marcus Esser, Leiter IT

Aktionär Samnaun Tourismus	
Theo Zegg Verwaltungsratspräsident	17.08.2010
Mario Jenal	17.08.2010
Hans Kleinstein	17.08.2010
Aktionär Engadin Scuol Tourismus AG (ESTAG)	
Simon Rohner VR-Vizepräsident	17.08.2010
Kurt Baumgartner	25.06.2013
Christian Fanzun	10.03.2015
Philipp Gunzinger	17.08.2010
Aktionär Cumün da Val Müstair	
Gabriella Binkert	24.02.2017



Valeria Pitsch, Marcia Ramos und Ladina Clavadetscher absolvieren die Lehre bei der TESSVM

Eindrücke des 1. Lehrjahres

Ich habe meine Lehre bei der TESSVM am 2. August 2017 angefangen. In diesem halben Jahr habe ich sehr viel gelernt und neue Erfahrungen gesammelt. Vom Team wurde ich vom ersten Tag an sehr herzlich aufgenommen. Ich arbeite einen Tag in der Woche in der Abteilung Zentrale Dienste und zwei Tage bin ich in der Gäste-Information in Scuol. Dazu gehe ich noch zwei Tage in der Woche in Samedan in die Schule. Im Mai 2018 gehe ich für ein halbes Jahr ins Val Müstair sowie im November 2018 nach Samnaun. Ich freue mich schon auf die kommende Zeit und die vielen neuen Erfahrungen.

Valeria Pitsch
Lernende, 1. Lehrjahr

Eindrücke des 2. Lehrjahres

In meinem zweiten Lehrjahr durfte ich für ein Jahr den Arbeitsort wechseln. Ein halbes Jahr konnte ich in Tschiers verbringen und die anderen sechs Monate in Samnaun. In den beiden Ferienregionen war ich vor allem in der Gästeberatung tätig. Dazu hatte ich noch andere Aufgaben wie E-Mails bearbeiten und das Telefon entgegennehmen. Die Halbjahrzeit von meiner 3-jährigen Ausbildung als Kauffrau bei der Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG ist bereits vorbei. Nun habe ich meinen ersten ÜK-Kompetenznachweis erfolgreich abgeschlossen. Anfangs Juni werde ich die Fächer Informatik und Italienisch abschliessen. Ich bin gespannt auf die kommende Zeit und freue mich auf neue Herausforderungen.

Marcia Ramos
Lernende, 2. Lehrjahr

Eindrücke des 3. Lehrjahres

Nachdem ich im zweiten Lehrjahr bereits zwei Fächer für die Lehrabschlussprüfung erfolgreich abschliessen konnte, rückt das Ende des dritten Lehrjahres immer näher. In den letzten zwei Jahren konnte ich viel Neues dazu lernen und viele neue Erfahrungen sammeln. Die Aufgaben im letzten Lehrjahr werden anspruchsvoller und mir wird immer mehr Verantwortung übertragen, was ich sehr schätze. In den kommenden Monaten heisst es nochmals alles geben und viel für die Abschlussprüfungen lernen, um diese so gut wie möglich zu bestehen. Ich freue mich auf die Herausforderungen, welche mich nach meiner Lehre erwarten.

Ladina Clavadetscher
Lernende, 3. Lehrjahr

Cordiale gratulazioni und alles Gute!

Wir gratulieren unserem Lernenden Duri à Porta zum erfolgreichen Abschluss der kaufmännischen Grundausbildung. Das ganze Team ist stolz und wünscht Duri viel Erfolg und Freude auf seinem weiteren Berufs- und Lebensweg. Wir wünschen Silvia Cantieni, Peter Langenegger und Annelise Albertin alles Gute zur Pensionierung und viel Freude in ihrer wohlverdienten Freizeit. Wir freuen uns, dass Annelise uns auch in Zukunft unterstützen wird und weiterhin ein Teil unseres Teams bleibt.

Logiernächtestatistik

Zahlen / Ergebnisse der Hotellerie und Parahotellerie. In der Ferienregion Engadin Scuol ist die negative Entwicklung primär auf den Wegfall des Schweizerhofs Vulpera zurückzuführen.



Samnaun Dorf eignet sich auch für Winterwanderungen

Tourismusreport Engadin Scuol Samnaun Val Müstair

Hotellerie	2016/17	2015/16	2014/15	2013/14	2012/13	Vorjahres-Vergleich	5. Jahres-Vergleich
Susch / Lavin	6'418	8'387	8'035	8'699	9'415	-23.48	-31.83
Guarda / Ardez	21'646	23'935	23'984	23'345	22'725	-9.56	-4.75
Ftan	14'461	12'509	13'064	17'779	15'948	15.60	-9.32
Scuol	187'462	176'864	175'960	196'578	194'279	5.99	-3.51
Tarasp-Vulpera	8'402	34'643	67'914	70'157	69'428	-75.75	-87.90
Sent	23'624	19'723	17'943	21'950	21'521	19.78	9.77
Valsot	5'688	3'702	4'006	5'078	7'597	53.6	-25.13
Total	267'701	279'763	310'906	343'586	340'913	-4.31	-21.48
Gemeinde Samnaun	162'053	166'561	156'669	159'979	161'928	-2.71	0.08
Total	162'053	166'561	156'669	159'979	161'928	-2.71	0.08
Val Müstair	41'032	47'241	50'020	54'456	52'301	-13.14	-21.55
Total	41'032	47'241	50'020	54'456	52'301	-13.14	-21.55
Total Hotellerie Destination	470'786	493'565	517'595	558'021	555'142	-4.62	-15.20

* Zahlen wurden nicht angegeben

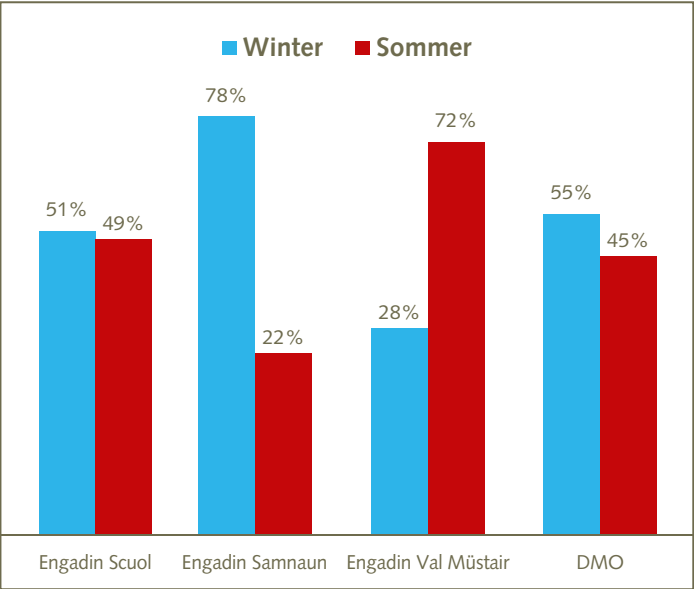
Parahotellerie	2016/17	2015/16	2014/15	2013/14	2012/13	Vorjahres-Vergleich	5. Jahres-Vergleich
Susch / Lavin	5'076	0*	16'461	16'354	16'311	-	-68.88
Guarda / Ardez	21'009	22'963	23'103	22'556	23'450	-8.51	-10.41
Ftan	4'152	34'627	36'562	32'638	31'637	-88.01	-86.88
Scuol	217'702	222'076	218'578	230'483	234'643	-1.97	-7.22
Tarasp-Vulpera	29'724	29'044	32'034	35'216	35'339	2.34	-15.89
Sent	38'568	49'696	48'630	50'311	52'323	-22.39	-26.29
Valsot	4'329	6'246	6'373	7'469	4'624	-30.69	-6.38
Total	320'560	364'652	381'741	395'027	398'327	-12.09	-19.52
Gemeinde Samnaun	66'698	83'441	86'716	111'302	108'698	-20.07	-38.64
Total	66'698	83'441	86'716	111'302	108'698	-20.07	-38.64
Val Müstair	54'468	53'356	56'928	62'944	39'083	2.08	39.36
Total	54'468	53'356	56'928	62'944	39'083	2.08	39.36
Total Parahotellerie Destination	441'726	501'449	525'385	569'273	546'108	-11.91	-19.11

Zusammenfassung Hoteller./Parahotell.	2016/17	2015/16	2014/15	2013/14	2012/13	Vorjahres-Vergleich	5. Jahres-Vergleich
Engadin Scuol	588'261	644'415	692'647	738'613	739'240	-8.71	-20.42
Engadin Samnaun	228'751	250'002	243'385	271'281	270'626	-8.50	-15.47
Engadin Val Müstair	95'500	100'597	106'948	117'400	91'384	-5.07	4.50
Total Logiernächte Destination	912'512	995'014	1'042'980	1'127'294	1'101'250	-8.29	-17.14

Zusammenfassung Hoteller./Parahotell.	Winter 2016/17	Winter 2015/16	Winter 2014/15	Winter 2013/14	Winter 2012/13	Vorjahres-Vergleich	5. Jahres-Vergleich
Engadin Scuol	300'975	339'070	364'693	376'883	377'448	-11.24	-20.26
Engadin Samnaun	179'168	200'359	198'683	214'504	218'344	-10.58	-17.94
Engadin Val Müstair	26'821	27'031	30'681	33'790	23'539	-0.78	13.94
Total Logiernächte Destination	506'964	566'460	594'057	625'177	619'331	-10.50	-18.14

Zusammenfassung Hoteller./Parahotell.	Sommer 2017	Sommer 2016	Sommer 2015	Sommer 2014	Sommer 2013	Vorjahres-Vergleich	5. Jahres-Vergleich
Engadin Scuol	287'286	305'345	327'954	360'838	364'489	-5.91	-21.18
Engadin Samnaun	49'583	49'643	44'702	56'777	52'282	-0.12	-5.16
Engadin Val Müstair	68'679	73'566	76'267	83'610	67'845	-6.64	1.23
Total Logiernächte Destination	405'548	428'554	448'923	501'225	484'616	-5.37	-16.32

Unterschiedliche Nachfrage je nach Region

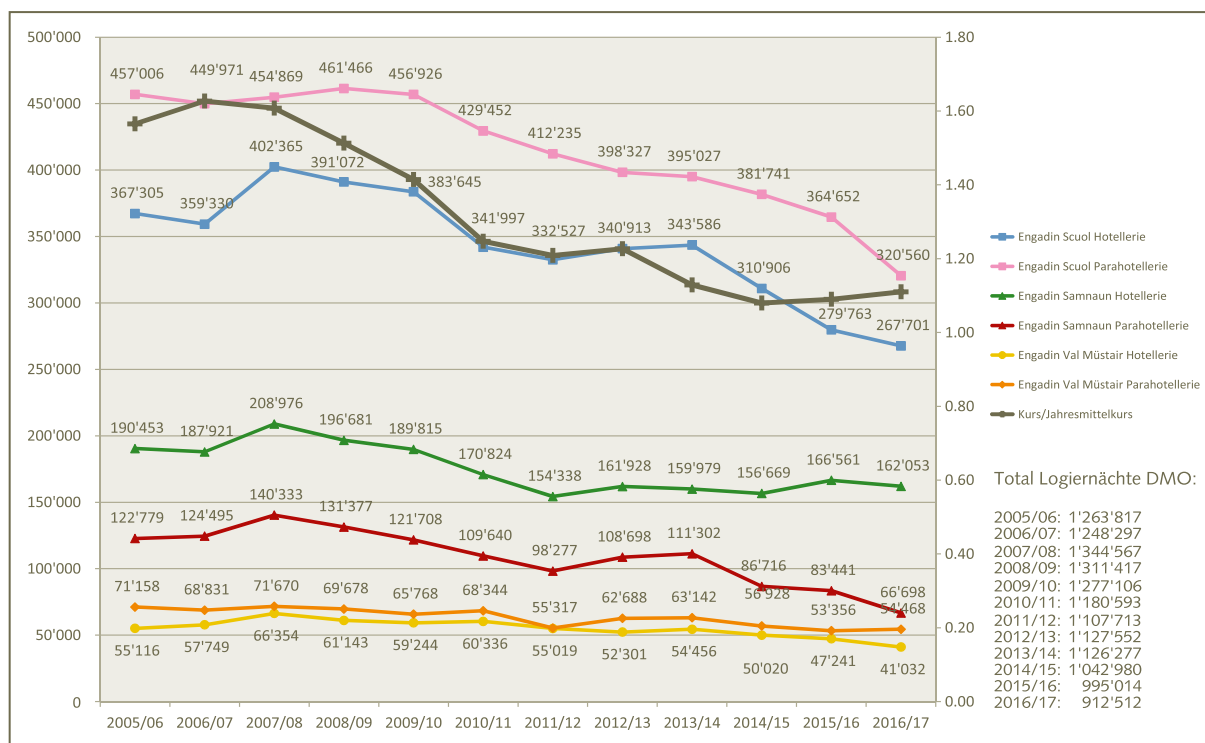




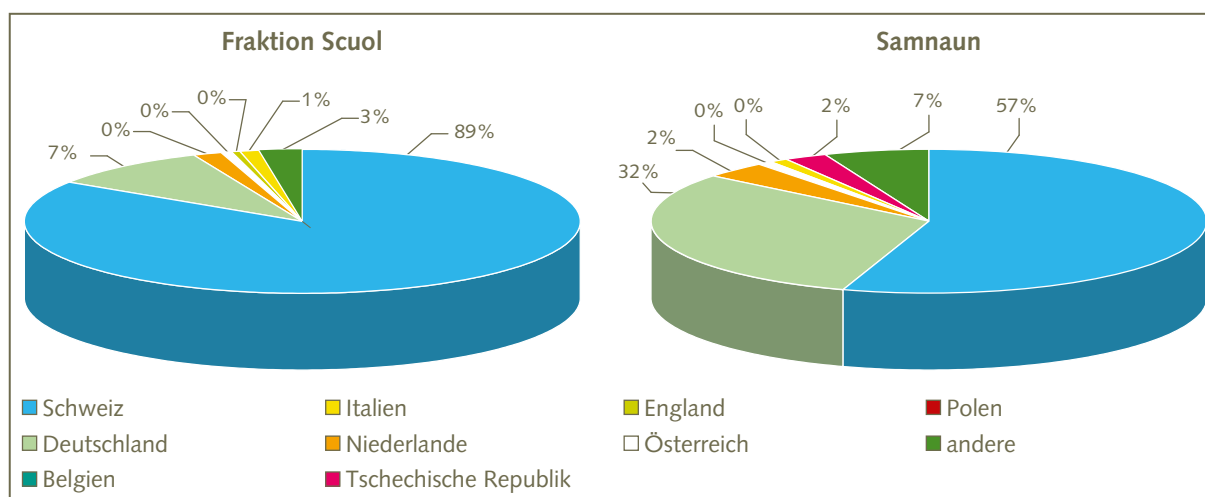
Das prächtige Schloss Tarasp kann man schon von weitem sehen.

Logiernächte-Entwicklung 2004 - 2017 Hotellerie und Parahotellerie Destination Engadin Scuol Samnaun

Weitere Informationen
Alle Tourismusexports können auf www.engadin.com/inside heruntergeladen werden.



Herkunft Hotellerie 2017



Bilanz per 31. Dezember 2017

(mit Vorjahresvergleich)

Aktiven

31. Dezember 2017

31. Dezember 2016

Umlaufvermögen		
Kassen	64'519.31	39'140.16
Postcheck	45'696.35	16'967.60
Graubündner Kantonalbank, CHF	386'775.51	67'118.89
Graubündner Kantonalbank, EURO	32'033.05	21'362.40
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	94'957.40	225'775.20
Delkredere	-2'600.00	-11'700.00
Kontokorrent BVG	18'991.20	17'904.65
Kontokorrent ESTAG	-	1'019.35
Guthaben Zollverwaltung	1'000.00	-
Warenvorräte	40'600.00	54'000.00
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten	576'846.66	594'419.63
Total Umlaufvermögen	1'258'819.48	1'026'007.88

Anlagevermögen		
Wertschriften	1.00	1.00
Mobiliar, Einrichtungen, EDV-Anlage, Fahrzeuge	75'900.00	105'550.00
Total Anlagevermögen	75'901.00	105'551.00

TOTAL AKTIVEN	1'334'720.48	1'131'558.88
----------------------	---------------------	---------------------

Passiven

31. Dezember 2017

31. Dezember 2016

Fremdkapital		
Verpflichtungen aus Lieferungen und Leistungen	485'289.70	456'436.23
Passive Rechnungsabgrenzungsposten	599'050.74	409'153.05
Total kurzfristiges Fremdkapital	1'084'340.44	865'589.28
Darlehen Graubündner Kantonalbank	130'000.00	150'000.00
Total langfristiges Fremdkapital	1'214'340.44	1'015'589.28

Eigenkapital		
Aktienkapital	100'000.00	100'000.00
Gesetzliche Gewinnreserven	3'600.00	500.00
Bilanzgewinn	12'369.60	-45'652.07
Jahresergebnis	4'410.44	61'121.67
Total Eigenkapital	120'380.04	115'969.60

TOTAL PASSIVEN	1'334'720.48	1'131'558.88
-----------------------	---------------------	---------------------

Erfolgsrechnung 01.01.2017 - 31.12.2017

(mit Vorjahresvergleich)

Betrieblicher Ertrag aus L + L

	2017	2016
Dienstleistungsertrag	5'543'597.82	5'726'775.82
Debitorenverluste, Delkredereanpassung	-2'544.75	1'329.05
Total Betrieblicher Ertrag aus L + L	5'541'053.07	5'728'104.87

Aufwand Material, Handelsw., DL und Energie

	2017	2016
Waren-, Dienstleistungsaufwand	2'889'044.84	2'857'811.46
Vorsteuerkürzungen	124'222.02	124'708.75
Total Aufwand Material, Handelsw., DL und Energie	3'013'266.86	2'982'520.21
Bruttoergebnis nach Materialaufwand	2'527'786.21	2'745'584.66

Personalaufwand

	2017	2016
Besoldungen	1'755'775.85	1'777'149.95
Sozialleistungen	245'280.10	233'324.20
Übriger Personalaufwand	41'419.42	86'397.06
Total Personalaufwand	2'042'475.37	2'096'871.21
Bruttoergebnis nach Personalaufwand	485'310.84	648'713.45

Übriger betriebl. Aufw., Abschr + WB sowie Finanzergebnis

	2017	2016
Mietzinsen	153'577.80	162'217.80
Unterhalt, Reparaturen, Ersatz	5'395.40	3'093.92
Fahrzeug-, Transportaufwand	20'256.75	23'430.19
Sachversicherungen, Abgaben, Gebühren	25'129.59	84'868.07
Energie-, Entsorgungsaufwand	8'330.30	9'717.55
Verwaltungsaufwand	102'726.37	127'631.87
Informatikaufwand	52'834.44	46'500.83
Werbung, Beiträge, Dekoration, Mitgliedschaften	62'553.60	85'016.29
EBITDA	54'506.59	106'236.93
Abschreibungen Anlagevermögen	44'605.35	40'650.00
EBIT	9'901.24	65'586.93
Finanzaufwand, Finanzertrag	2'822.30	3'201.31
EBT	7'078.94	62'385.62

Ausserordentlicher und betriebsfremder Erfolg, STE

	2017	2016
Ausserordentlicher Aufwand		164.65
Ausserordentlicher Ertrag		-
Steuern	2'668.50	1'099.30
Total Ausserordentlicher und betriebsfremder Erfolg, Steuern	2'668.50	1'263.95
JAHRESERGEBNIS	4'410.44	61'121.67

Angaben über die in der Jahresrechnung angewandten Grundsätze

Die vorliegende Jahresrechnung wurde nach den Bestimmungen des Schweizer Gesetzes, insbesondere der Artikel über die kaufmännische Buchführung und Rechnungslegung des Obligationenrechtes (32. Titel des Obligationenrechtes) erstellt.

Nicht bilanzierte Leasingverbindlichkeiten	4'040.80	14'480.10
--	----------	-----------

Anzahl Mitarbeiter: Die Anzahl der Vollzeitstellen liegt im Jahresdurchschnitt nicht über 50.

Verwendung des Jahresergebnisses per 31.12.2017 (Antrag des Verwaltungsrates)

	31.12.2017	31.12.2016
Bilanzgewinn am 01.01.	12'369.60	-45'652.07
Jahresergebnis	4'410.44	61'121.67
Bilanzgewinn am 31.12.	16'780.04	15'469.60
Dividendenausschüttung	-	-
Zuweisung in gesetzliche Reserven	300.00	3'100.00
Vortrag auf neue Rechnung	16'480.04	12'369.60
Total wie oben	16'780.04	15'469.60

Im siebten Geschäftsjahr der TESSVM AG resultiert bei einem Betriebsertrag von CHF 5.541 Mio. ein Gewinn von CHF 4'410 (Vorjahr plus CHF 61'121). Das Ergebnis beinhaltet Rückstellungen für Projekte, die im Jahr 2018 umgesetzt werden und teilweise bereits 2017 in der Umsetzung waren. Diese Rückstellungen konnten aufgrund eines besseren Ergebnisses, als im bereinigten Budget vorgesehen, getätigt werden. Die Abweichungen zum Budget sind im Wesentlichen durch unerwartete höhere respektive nicht budgetierte Erträge und zu einem kleineren Teil durch Minderaufwendungen zu erklären.

Die Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG ist ab der Steuerperiode 2017 von der direkten Kantons- und Bundessteuer befreit.

Erträge

Vom Gesamtumsatz von CHF 5.541 Mio. fallen CHF 4.1 Mio. auf Leistungsaufträge, welche sich wie folgt zusammensetzen:

Ordentliche Beiträge:

Aktionär ESTAG

(Engadin Scuol Tourismus AG):

- Gemeinde Scuol inkl. Marketingbeiträge: CHF 1'694'000
- Gemeinde Valsot inkl. Marketingbeiträge CHF 56'500
- Gemeinde Zernez inkl. Marketingbeiträge: CHF 39'500

Aktionär Samnaun Tourismus:

- Gemeinde Samnaun CHF 588'000
- Samnaun Tourismus CHF 839'000
- Bergbahnen Samnaun CHF 430'000

Aktionär Gemeinde Val Müstair:

- Gemeinde Val Müstair CHF 453'000

Die Gemeinde Samnaun hat in Ergänzung CHF 145'000 für zusätzliche Werbemassnahmen eingebracht. Diese wurden bei den entsprechenden Posten direkt als Aufwandsminderungen verbucht.

Der restliche Umsatz von CHF 1.441 Mio. wurde in den einzelnen Infostellen sowie durch verschiedene Kooperationen, Projektbeiträge, Anlässe, Verkaufserträge, Vermittlungskommissionen und Verkäufe von Arrangements generiert.

Aufwendungen

Waren- und Dienstleistungsaufwand: CHF 3'013'266
Bruttoergebnis 1: CHF 2'527'786
Personalaufwand: CHF 2'042'475
Bruttoergebnis 2: CHF 485'311
Übrige Aufwendungen und Abschreibungen: CHF 480'901
Nettoergebnis CHF 4'410

Sowohl der Waren- und Dienstleistungsaufwand (+1.0%, VJ CHF 2'982'520) wie auch der Personalaufwand (-2.6%, VJ CHF 2'096'871) weisen keine wesentlichen Abweichungen zum Vorjahr aus. Im Vergleich zu den Erwartungen resp. dem bereinigten Budget 2017 fällt der Waren- und Dienstleistungsaufwand um 16% höher aus, dies ist auch durch Mehreinnahmen begründet. Der Personalaufwand entspricht hingegen dem Budget (-3%). Die betriebsnotwendigen Abschreibungen belaufen sich auf rund TCHF 45.

Bilanz

Dem Umlaufvermögen von CHF 1.259 Mio. stehen kurzfristige Verbindlichkeiten von CHF 1.084 Mio. gegenüber. Die Forderungen haben im Vorjahresvergleich abgenommen, dies ist auf Verbesserungen in der Debitorenbuchhaltung zurückzuführen. Die Bestände der Waren sind stabil und sind analog Vorjahr unter Berücksichtigung einer Warendrittelreserve ausgewiesen. Die aktiven Rechnungsabgrenzungen bewegen sich im Bereich des Vorjahres und beinhalten im Wesentlichen Guthaben gegenüber Sozialversicherungen, noch nicht eingegangene Erträge aus dem Jahr 2017 sowie getätigte Aufwendungen zu Gunsten der Wintersaison 2018. Die Wertschriften enthalten die abgeschriebenen Anteile von der Bogn Engiadina SA. Unter der Position Mobiliar, Einrichtungen, EDV-Anlagen wurde ein Grossteil des EDV-Inventars abgeschrieben, da die meisten Geräte veraltet sind. In der Position Passive Rechnungsabgrenzung wurden Abgrenzungen für die Web-Weiterentwicklung, die Ferien- und Überstundensaldi der Mitarbeiter, für angefangene Projekte sowie für die jährlich wiederkehrenden Posten vorgenommen. Das Darlehen der GKB wurde um TCHF 20 amortisiert.

*Roland Birrer,
Treuhand Bezzola + Partner AG*

*Martina Stadler
Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG*

Gredig + Partner AG

Treuhand Steuern Revision



Bericht der Revisionsstelle zur eingeschränkten Revision

an die Generalversammlung der

Tourismus Engadin Scuol

Samnaun Val Müstair AG, 7550 Scuol

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG für das am **31. Dezember 2017** abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns nicht Gesetz und Statuten entsprechen.

Chur, 8. März 2018

Gredig + Partner AG

Curdin Mayer
zugelassener
Revisionsexperte
Leitender Revisor

Karin Iseppi
zugelassene
Revisionsexpertin

Die Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG (TESSVM) ist die touristische Marketing-Organisation für das Unterengadin, Samnaun und Val Müstair. Im Auftrag der Aktionäre fördert die TESSVM primär national sowie international die Nachfrage nach touristischen Angeboten und Leistungen. Vor Ort ist die TESSVM zusammen mit allen Akteuren für die Produktentwicklung und Gästebetreuung zuständig. Die Organisation mit Hauptsitz in Scuol lanciert und koordiniert gemeinsame Projekte mit regionalen Partnern und Leistungsträgern und stellt die Abstimmung mit Graubünden Ferien und Schweiz Tourismus sicher. Das Unternehmen mit einem Budget von rund 5.1 Mio. Franken beschäftigt rund 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Voll- und Teilzeit. Die Ferienregion Scuol Samnaun Val Müstair steuert mit rund 1 Mio. Logiernächten 10 % zum Bündner Logiernächtetotal bei.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website:
www.engadin.com

Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG
(TESSVM)
Stradun
CH-7550 Scuol

Tel. +41 (0)81 861 88 00
Fax +41 (0)81 861 88 01
E-Mail: info@engadin.com
Internet: www.engadin.com

Nebst dem Geschäftsbericht sind weitere Informationen zugänglich:

- Geschäftsberichte der Aktionäre Samnaun Tourismus und Engadin Scuol Tourismus AG (ESTAG)
- Jahres-/Abschlussberichte einzelner Mandate (BAW, Projekte)
- Logiernächte- und Vertriebsstatistik 2017
- www.engadin.com/inside
- www.engadin.com/media
- Persönliche Auskünfte

